

**DELIBERA DL/036/15/CRL/UD del 30 marzo 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**C. L. / ULTRACALL xxx**

**(LAZIO/D/166/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 30 marzo 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “ *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997 n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra C. L. presentata in data 18 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Ultracall l’attivazione sulla linea del servizio di preselezione automatica non richiesto. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Nel 2012 l’istante, utente Telecom, riscontrava che era stato attivato sulla propria linea il servizio di preselezione automatica, mai richiesto, che comportava la necessità di anteporre il numero 1033 alle chiamate in uscita;

-Nonostante i numerosi reclami e la contestazione della fattura, il problema non era stato risolto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la cessazione del servizio, un indennizzo per servizi non richiesti e per mancata risposta ai reclami, lo storno delle fatture emesse, oltre spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom Italia**

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, ha precisato la presenza nel proprio sistema Pitagora, relativamente alla numerazione oggetto di definizione, di: 1) una richiesta di attivazione CPS tutte OLO BT eseguita in data 5 luglio 2012; 2) una richiesta di cessazione CPS inserita il 27.3.2014.

### **Motivazione della decisione**

Preliminarmente, la domanda dell'utente di cessazione del servizio non può essere accolta, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS e dalla del. AGCOM 529/09/CONS.

Si premette poi che l'operatore Ultracall non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha svolto alcuna attività difensiva, applicandosi pertanto quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

Alla luce di quanto sopra e di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

### **1. Sull'attivazione di servizio non richiesto**

La controversia verte sull'attivazione del servizio di CPS riscontrato dall'utente sulla propria linea Telecom, e mai richiesto.

La domanda è fondata, non avendo Ultracall provato che il servizio di preselezione fosse stato effettivamente richiesto. Non ha infatti prodotto o documentato l'eventuale registrazione telefonica della richiesta, non ha fornito la copia dell'eventuale contratto sottoscritto, né alcun altro elemento di prova in ordine all'esistenza del contratto stesso.

Spetta pertanto all'utente un indennizzo per l'attivazione del servizio CPS non richiesto, dall'8 agosto 2012, data d'inizio dichiarata dall'istante, al 18 febbraio 2014 (data dell'istanza di definizione), e che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 7 dell'Allegato A del Regolamento, si liquida in Euro 1.397,50 .

Si riconosce altresì all'utente il diritto allo storno della fattura Ultracomm del 28 febbraio 2013 di Euro 70,10, nonché di tutto l'eventuale ulteriore insoluto a suo carico.

## **2. Sulla risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

Premesso che non si possono prendere in considerazione i reclami telefonici, stante la genericità della deduzione e la mancanza di qualsivoglia preciso riferimento anche temporale, la domanda viene esaminata con riferimento al reclamo scritto del 6 marzo 2013, in atti.

Rileva, infatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerati la data del reclamo (6 marzo 2013), il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (6 febbraio 2014), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 293,00.

### **Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento), da porsi a carico di Ultracall, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte dall'utente, della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione e della mancata attività difensiva.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

## DELIBERA

1. Accoglie l'istanza della sig.ra C. L. nei confronti della società Ultracall xxx
  2. La società Ultracall xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:
    - a) Euro 1.397,50 (milletrecentonovantasette/50) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 7 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
    - b) Euro 293,00 (duecentonovantatre/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
  3. La società Ultracall xxx è tenuta a stornare la fattura Ultracom del 28 febbraio 2013 di Euro 70,10, nonché l'eventuale ulteriore insoluto a carico dell'utente.
  4. La società Ultracall xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
  5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
  6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto